

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
APP CLARO FLEX
(VERSÃO VÁLIDA A PARTIR DE 01-06-2020)

O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatória do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001- 47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, doravante simplesmente **CLARO** e o **USUÁRIO/CLIENTE** do **APP CLARO FLEX**, doravante simplesmente **USUÁRIO**.

O **USUÁRIO** está ciente e concorda que ao prosseguir a partir deste ponto de acesso, com o download e utilização do **APP CLARO FLEX**, estará concordando com todas as disposições constantes do presente Termo, do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** e dos Termos e Condições de Uso do Plano de Serviço contratado.

O USUÁRIO tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa no cadastramento junto ao Aplicativo, em especial em relação aos dados pessoais (nome, CPF, etc..) e dados financeiros (cartão de créditos, est...), a CLARO poderá bloquear o uso do serviço de imediato e rescindir o contrato, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção das medidas cíveis e criminais cabíveis.

1. O APP, VALORES E BENEFÍCIOS APLICÁVEIS

1.1 O “**APP CLARO FLEX**” é um aplicativo da **CLARO** que permite, exclusivamente, a realização de migração do Plano de Serviço Pré-Pago Toda Hora (Plano nº 001) da **CLARO** para o Plano Controle Plus 4GB ou 5GB (Plano nº 158) da **CLARO** em vigor, exclusivamente na modalidade promocional Controle Fácil, com a concessão de alguns benefícios descritos no presente documento, diretamente pelo **USUÁRIO** e, ainda, o acesso a todas as informações de contratação e uso correspondentes a migração em questão, incluindo controle de consumo, contratação de pacotes adicionais contratados e visualização das contratações realizadas, dentre outras informações relacionadas a linha móvel em questão.

1.2 Para a conclusão da migração nos termos do presente documento, haverá o cancelamento da

linha no Plano Pré-Pago e imediata ativação da linha no Plano Controle (Pós-Pago) da Oferta Flex escolhida e o **USUÁRIO** passa a se sujeitar aos Termos e Condições de Uso do Plano Controle contratado, passando a ser cobrado pela habilitação, valor do Plano, eventuais pacotes adicionais contratados e demais valores unitários, conforme lá disposto, mensalmente.

1.2.1 Por se tratar exclusivamente de contratação do plano promocional Controle Fácil, o pagamento ocorrerá mediante lançamento no cartão de crédito cadastrado pelo **USUÁRIO** no aplicativo, de forma recorrente, não estando disponível no Aplicativo a contratação do Plano Controle em sua modalidade tradicional, ou seja, com pagamento através de fatura.

1.2.1.1 Uma vez autorizado o lançamento no cartão de crédito do **USUÁRIO** para a contratação nos termos do presente documento e considerando a recorrência mensal de cobrança dos valores correspondentes, o **USUÁRIO** autoriza a **CLARO** a realizar a reserva de saldo do limite do cartão correspondente para a efetivação mensal dos lançamentos devidos.

1.2.2 Promocionalmente, o **USUÁRIO** que realizar a migração de Plano através do Aplicativo, usufruirá, por **tempo indeterminado** de bônus de dados e dos valores promocionais abaixo especificados:

BONIFICAÇÃO CLARO FLEX		
PLANO ELEGÍVEL	BÔNUS DA OFERTA	TOTAL DE GB DURANTE A VIGÊNCIA DA OFERTA
4GB	+4GB	8GB
5GB	+5GB	10GB

VALOR PROMOCIONAL CLARO FLEX		
PLANO ELEGÍVEL	VALOR PROMOCIONAL VIGENTE	VALOR PROMOCIONAL DURANTE A VIGÊNCIA DA OFERTA
4GB	R\$ 59,99	R\$ 39,99
5GB	R\$ 79,99	R\$ 49,99

1.2.2.1 Adicionalmente a bonificação do Claro Flex acima, o **USUÁRIO** que estiver ativo em um Plano Claro Net Virtua ou Claro Net TV, quando da contratação do Claro Controle Flex, terá ainda uma bonificação adicional nos termos abaixo:

BONIFICAÇÃO			
USUÁRIO CLARO NET VIRTUA E CLARO NET TV			
PLANO ELEGÍVEL	BÔNUS CLARO FLEX	BÔNUS NET	TOTAL DE GB DURANTE A VIGÊNCIA DA OFERTA
4GB	+4GB	+2GB	10GB
5GB	+5GB	+2GB	12GB

1.2.2.2 Na hipótese de ser cancelado o Plano Claro Net acima mencionado, que torna o **USUÁRIO** elegível ao bônus acima, este não será mais concedido, voltando o **USUÁRIO** apenas ao bônus aplicável nos termos do item 1.2.2. A **CLARO** se reserva ainda o direito de, ocorrendo o referido cancelamento do Plano Claro Net, de excluir de imediato o bônus eventualmente concedido no mês na linha móvel do **USUÁRIO**, se disponível.

1.2.2.3 A oferta constante do presente documento e seus benefícios poderão ser alterados, suspensos ou cancelados, a qualquer tempo, pela **CLARO**, mediante comunicado prévio com 30 (trinta) dias de antecedência nos termos da regulamentação da Anatel em vigor, não havendo garantia quanto a período mínimo de concessão do referido bônus e descontos promocionais concedidos acima.

1.2.2.4 Em caso de suspensão ou cancelamento/encerramento da Oferta e de seus benefícios pela **CLARO**, o **USUÁRIO** retornará as condições do Controle Fácil, no que se refere a franquia e valores do Plano originalmente contratado, na forma do Sumário e Termos e Condições de Uso. Se o cancelamento da Oferta se der por inadimplência do **USUÁRIO**, não sendo possível a realização de débito no cartão de crédito cadastrado, o **USUÁRIO** retornará ao Plano Pré Pago originalmente contratado.

1.2.3 Com o cancelamento da Oferta, seguidos os procedimentos da regulamentação em vigor, não permanecerá ao **USUÁRIO** qualquer direito de manutenção dos valores promocionais ou bonificação concedidos em razão desta oferta.

1.2.4 O **USUÁRIO** perderá ainda direito aos benefícios desta Oferta, no caso de: (i) cancelamento do plano de serviço na Anatel, (ii) migração de plano, por solicitação do **USUÁRIO** ou obrigatória por cancelamento do Plano na Anatel, ainda que o plano para o qual o **USUÁRIO** migre

seja elegível a presente oferta, (iii) cancelamento dos serviços ou portabilidade pelo **USUÁRIO**; e (iv) no caso de não cumprimento de todas as disposições da presente oferta.

1.2.5 O Plano Claro Controle Plus 4GB e 5GB, na modalidade controle fácil, disponível para migração através do **APP CLARO FLEX** não possui a Oferta Claro Mix com Aplicativos Digitais e nem outras ofertas aplicáveis ao plano contratado através dos demais canais de venda, mas tão somente: (i) a oferta Whatsapp, (ii) Pacote Mobilidade (navegação sem descontar da franquia de dados nos Aplicativos Waze e Cabify); (iii) Pacote Redes Sociais (navegação sem descontar da franquia de dados nos Aplicativos (Twitter, Facebook e Instagram)¹; (iv) navegação sem descontar da franquia de dados no aplicativo Claro Música² e os benefícios descritos no presente documento. A **CLARO** poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar outros benefícios e promoções disponíveis para os Planos quando contratados em Loja ou outros meios diversos deste Aplicativo, entretanto, qualquer liberalidade em disponibilizar qualquer promoção ou pacote promocional, não importará em novação, podendo a **CLARO** suspender esta disponibilização a qualquer tempo, sem que seja devida qualquer compensação ao **USUÁRIO**.

1.3 Para concluir a migração, o **USUÁRIO** deverá realizar o download do aplicativo e informar neste os dados solicitados, incluindo o número da linha móvel que deseja efetuar a migração para que seja validada pelo Sistema como uma linha elegível,

¹ O Plano Controle 4GB contratado através do APP Claro Flex terá promocionalmente e excepcionalmente o Pacote de Redes Sociais. O Plano Claro Controle 4GB na contratação por outros canais de venda possui tão somente o pacote Mobilidade, não estando disponível o Pacote de Redes Sociais.

² As ofertas de navegação sem desconto na franquia de dados (mobilidade e redes sociais) possuem restrições de acordo com o Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano Claro Controle e não incluem nenhum tipo de mensalidade/assinatura ou despesa relacionada ao uso do aplicativo que é de responsabilidade exclusiva do **USUÁRIO**. A utilização do Claro Música para acesso aos conteúdos de música disponíveis demanda contratação e pagamento de mensalidade/assinatura que será cobrada normalmente de acordo com os Termos e Condições de Uso do Claro Música.

bem como dados cadastrais necessários ao registro da linha móvel em nome do **USUÁRIO**.

1.4 Para concluir a contratação do Plano Claro Controle elegível a esta forma de contratação, na modalidade Controle Fácil, o **USUÁRIO** deverá, criar login e senha para acesso ao Aplicativo, cuja guarda será de sua exclusiva responsabilidade, e inserir o CPF, conforme cadastro da linha móvel junto a Operadora, para validação da contratação, através de código Token recebido na linha móvel objeto do pedido de migração.

1.5 O USUÁRIO ESTÁ CIENTE E ACEITA QUE OS PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO PODEM NÃO SER CONCLUÍDOS ATRAVÉS DO APLICATIVO POR QUESTÕES TÉCNICAS E ISSO NÃO LHE DARÁ O DIREITO A QUALQUER COMPENSAÇÃO, SEJA A QUE TÍTULO FOR.

1.6 O **USUÁRIO** fica ciente de que o uso do “**APP CLARO FLEX**” e, por conseguinte, a conclusão da migração de Plano, dependem de cobertura de dados (wifi, GPRS, EDGE, 3G, 4G ou similar). Sem esta cobertura, o acesso ao Aplicativo não poderá ser realizado.

2. VIGÊNCIA E ELEGIBILIDADE

2.1 Por se tratar de um aplicativo de migração de Plano e acesso a informações deste, o uso é restrito aos Clientes Pessoa Física **CLARO MÓVEL**, do Plano Pré-Pago Toda Hora que realizarem a migração de Plano nos termos do presente documento, os quais se declaram maiores de idade e capazes da prática de atos da vida civil nos termos da legislação em vigor.

2.1.1 No caso de eventual acesso ou migração de plano por menores de idade, em razão da posse de dados pessoais do titular da linha móvel e do aparelho em que esta encontra-se habilitada a linha móvel objeto da migração, a responsabilidade pelo acesso será exclusivamente do **USUÁRIO** contratante junto à Operadora, responsável legal do menor, não remanescendo nenhuma responsabilidade da **CLARO** sobre a utilização indevida do Aplicativo ou contratação, uma vez que o **USUÁRIO** é o único responsável pela guarda e utilização da estação móvel ou equipamento que permita o acesso.

2.2 O Aplicativo não está disponível para uso por parte de **USUÁRIOS** pessoa jurídica, em razão das peculiaridades de contratação que envolvem um CNPJ, tais como identificação do administrador responsável ou procurador legal e é limitada a uma ativação/migração de linha no Aplicativo por CPF.

2.3 O Aplicativo nas condições do presente documento poderá ser utilizado a partir da data constante abaixo do título deste documento, podendo ser alteradas as condições de utilização e valores, a qualquer tempo, para novas adesões a partir da alteração do presente documento no Site e no Aplicativo.

2.3.1 As condições de utilização e valores também poderão ser alteradas para os **USUÁRIOS** já cadastrados no Aplicativo, a qualquer tempo, mediante comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência nos termos da regulamentação da Anatel.

2.4 O presente documento substitui todos os documentos anteriormente emitidos sobre este produto/serviço para novas contratações, podendo ainda a **CLARO** estender sua aplicação a clientes da base, no caso de comunicação prévia nos termos da regulamentação em vigor, com 30 (trinta) dias de antecedência.

2.4.1 O presente documento poderá ser adicionado de regulamentos promocionais correspondentes a ofertas sazonais aplicáveis aos produtos/serviço.

3. OUTROS VALORES APLICÁVEIS

3.1 O aplicativo é gratuito, sendo cobrado tão somente o consumo de dados para download e uso correspondente, além dos valores decorrentes da contratação realizada através do Aplicativo, ou seja, decorrentes do plano de serviço contratado. A **CLARO** promocionalmente poderá conceder descontos ou isentar o **USUÁRIO** da cobrança de consumo de dados na linha móvel **CLARO** para download e acesso ao aplicativo, temporariamente. A retomada de cobrança pelo uso de dados poderá ocorrer a qualquer tempo, mediante comunicado prévio com trinta dias de antecedência.

3.2 Faz parte integrante do presente documento os Termos e Condições de Uso do Plano Controle em

vigor, onde constam todas as regras e restrições ao uso do Plano e o **USUÁRIO** a partir do uso do aplicativo declara ter tido acesso ao documento e concordar com o mesmo em todos os seus termos, se obrigando o cumprimento de todas as disposições lá constantes em especial com o pagamento dos valores correspondentes ao uso do serviço.

3.3 Os valores dos serviços de telecomunicações podem ser alterados ou variar, mediante prévia e expressa comunicação aos **USUÁRIOS**, nos termos da regulamentação em vigor, ficando ciente o **USUÁRIO** que prosseguindo com a utilização do serviço estará concordando com os novos valores comunicados previamente.

3.4 A **CLARO** não possui nenhuma responsabilidade em relação a incompatibilidade do aparelho celular com os serviços contratados, bem como em relação ao uso de equipamento não homologado pela Anatel, sendo que o **USUÁRIO** fica ciente e concorda que o valor cobrado será devido para pagamento e em nenhuma hipótese haverá restituição de valores por parte da **CLARO**, ainda que não consiga efetuar o download e/ou uso devido do Aplicativo e serviços contratados através deste.

3.5 O **USUÁRIO** é responsável por manter o aplicativo atualizado, sob pena de inviabilizar ou prejudicar a sua utilização, não tendo a **CLARO** qualquer responsabilidade em relação a impossibilidade de atualização ou incompatibilidade com o equipamento utilizado pelo **USUÁRIO**.

4. FORMAS DE CANCELAMENTO

4.1 O **USUÁRIO** poderá cancelar o serviço de telecomunicações contratado com o uso do Aplicativo, das seguintes formas:

(i) Diretamente no Aplicativo;

(ii) Através do Atendimento 1052;

4.1.1 Ao cancelar a linha móvel, o usuário perderá o acesso aos dados da linha móvel no Aplicativo e poderá realizar a desinstalação do mesmo no aparelho celular.

4.2 O cancelamento da linha móvel migrada através do presente aplicativo ou a portabilidade para outra Operadora ou nova migração de Plano através de outros canais de atendimento não gera nenhuma multa para o **USUÁRIO**, salvo se o mesmo estiver em curso de permanência mínima decorrente de adesão a outras promoções e planos em vigor ou no caso de aquisição de aparelho celular com desconto.

4.3 Sem o cancelamento expresso da linha móvel ou portabilidade, a cobrança dos valores correspondentes ao Plano continuarão sendo debitadas mensalmente no cartão de crédito indicado pelo **USUÁRIO**.

4.4 A **CLARO** poderá cancelar o serviço, automaticamente e sem prévia comunicação, a seu exclusivo critério, na hipótese de ser identificado eventual mau uso do serviço por parte do **USUÁRIO**, sem que seja devida qualquer indenização, pagamento ou restituição a que título for.

4.4.1 Considera-se mau uso do serviço o uso comercial, político religioso e não pessoal da Oferta, bem como o uso de equipamentos de disparo de mensagens ou ligações de voz que configurem uso não individual para comunicação entre duas pessoas.

5. DAS CONDIÇÕES DE ACESSO, LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E CONDUTA ON LINE

5.1 A **CLARO** não se responsabiliza por qualquer inaptidão do **USUÁRIO** em se conectar à Internet, equipamentos de hardware e software utilizados, equipamentos utilizados no download de Aplicativos (aparelhos celulares ou qualquer outro equipamento compatível), conexão ao site/link correspondente ao presente serviço ou download dos Aplicativos disponíveis, links de terceiros, expressamente declarando não existir quaisquer tipos de garantias de satisfação das expectativas não declaradas e próprias de cada **USUÁRIO** sobre o desempenho do Aplicativo disponibilizados, tampouco existindo quaisquer tipos de garantias no que se refere à adequação dos serviços contratados a qualquer objetivo em particular.

5.2 A **CLARO** não se responsabiliza pelas ofertas publicitárias e pelo conteúdo disponível nos

banners, pop-ups, janelas e outras formas de publicidade de empresas terceiras, disponibilizados através do “**APP CLARO FLEX**”. Tal responsabilidade é total do anunciante ou responsável legal pela publicidade veiculada.

5.3 A **CLARO** não garante o acesso ininterrupto ou livre de erros ao Aplicativo decorrentes de interrupção por vírus, ataques de hackers, erros de script, corrupção de arquivos, pirataria, quebra de segurança, programas incompatíveis ou outros quaisquer que impeçam a visualização correta do conteúdo disponibilizado, não assumindo qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos causados em virtude do acesso ou por impossibilidade de acessá-los.

5.4 A **CLARO** não se responsabiliza por danos aos **USUÁRIO** que acessarem aplicativos ou sites com endereços similares aos da **CLARO**, mas que não sejam administrados pela **CLARO** e não estejam sob as regras deste Termo de Uso.

5.5 O usuário expressamente concorda e está ciente de que a **CLARO** não terá qualquer responsabilidade, seja contratual ou extra-contratual, por quaisquer danos patrimoniais ou morais, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, perda de fundo de comércio ou de informações ou outras perdas intangíveis resultantes do:

(I) uso ou incapacidade de usar o serviço fora da área de cobertura da **CLARO BRASIL**;

(ii) compartilhamento de dados através de redes sociais ainda que acessadas através do aplicativo;

(iii) acesso não autorizado às transmissões ou informações do **USUÁRIO**, bem como da alteração destes;

(iv) orientações ou condutas de terceiros sobre o serviço;

(v) por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio usuário.

5.6 A **CLARO** não irá se responsabilizar em qualquer hipótese por devolução de valores eventualmente cobrados que resultem:

(I) de incompatibilidade entre elementos de hardware e software empregados pelo usuário com os serviços contratados através do “**APP CLARO FLEX**”;

(ii) do equipamento do **USUÁRIO** não atender aos requisitos mínimos computacionais para execução dos aplicativos;

(iii) de erro atribuível somente ao **USUÁRIO** quanto as suas expectativas dos aplicativos;

(iv) da não observação, por parte do **USUÁRIO**, dos procedimentos estabelecidos no presente termo e nas demais instruções fornecidas, em especial em decorrência de uso indevido da senha de **USUÁRIO** ao aplicativo;

(v) de atos de má-fé;

(vi) pela desistência do serviço quando este já se houver concluído;

5.7 Os serviços disponíveis através do Aplicativo serão determinados ao exclusivo critério da **CLARO**. Se o serviço não estiver disponível através do Aplicativo, o **USUÁRIO** deverá entrar em contato com o Atendimento 1052 para orientações sobre os canais em que a solicitação poderá ser processada internamente junto a Operadora.

5.8 A **CLARO** poderá alterar, excluir ou incluir serviços através do Aplicativo, a qualquer tempo, bem como interromper ou cancelar em definitivo a disponibilização do Aplicativo ou acesso ao mesmo sem que isso constitua qualquer obrigação junto ao **USUÁRIO**. Eventuais serviços excluídos do aplicativo poderão ser acessados através dos outros canais de atendimento da **CLARO**.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1 O Aplicativo é protegido pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem **CLARO**.

6.2 Ao acessar o Aplicativo, o **USUÁRIO** declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de

todos os direitos autorais referentes a terceiros que por ventura estejam, ou estiveram, de alguma forma com serviços ou conteúdos disponíveis através do aplicativo, não sendo conferido qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, dentre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

6.3 O Usuário não utilizará tais materiais ou informações exclusivas sob nenhuma forma, salvo para a utilização do Serviço em conformidade com as condições do presente Termos e Condições de Uso. É proibida a reprodução de qualquer parte do Serviço sob qualquer forma ou meio, salvo conforme expressamente permitido sob o presente instrumento, incluindo, mas, não se limitando à apropriação ou sobrecarga da capacidade de rede do Serviço. O **USUÁRIO** concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir ou criar obras derivadas ou baseadas no serviço prestado pela **CLARO**, sob qualquer forma, bem como em não explorar o Serviço sob qualquer forma não autorizada.

6.4 A utilização do “**APP CLARO FLEX**”, salvo para fins de utilização na forma permitida pelo Termo presente, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual, podendo o **USUÁRIO** sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

6.5 O usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste serviço.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento, à critério exclusivo da **CLARO**, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável.

7.2 A omissão ou tolerância da **CLARO** em exigir o estrito cumprimento do presente termo, não implicará em novação ou renúncia a direitos, sendo considerada mera liberalidade, não afetando os

seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

7.3 Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente Termo venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do Termo que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

7.4 Para mais esclarecimentos sobre o acesso e uso dos serviços da **CLARO**, aplica-se a cada serviço contratado os termos e condições de uso do serviço e contratos aplicáveis os quais o **USUÁRIO** declara que deverá ler e que ao prosseguir aceita os mesmos como parte integrante deste documento.

8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

8.1 Faz parte integrante deste documento a Política de Privacidade da Claro disponível no Site <https://www.claro.com.br/politica-de-privacidade>, e ao prosseguir com a utilização dos serviços, conteúdos, site e/ou aplicativos descritos no presente Termos e Condições, o **USUÁRIO** declara estar ciente da mesma.